

AVALIAÇÃO DO SEMINÁRIO DE GESTÃO PESSOAL DE CARREIRA: REACÇÕES DOS CLIENTES AO PROCESSO TERAPÊUTICO



Maria de Nazaré Loureiro, Joana Carneiro Pinto¹ & Maria do Céu Taveira

Escola de Psicologia - Universidade do Minho, Portugal

Email: ceuta@iep.uminho.pt



RESUMO

As preocupações actuais dos clientes e da sociedade com a qualidade das intervenções têm vindo a acompanhar as dos investigadores ao longo dos anos (e.g., Lalande, Hiebert, Magnusson, Bezanson, & Borgen, 2006; Luzzo, 2000; Whiston & Sexton, 1998). Da investigação relativa à intervenção vocacional realizada até ao momento em Portugal, evidencia-se a necessidade de avaliação centrada no processo de ajuda para melhor se compreender determinados resultados (e.g., Faria, 2008; Königstedt, 2007). O sistema de reacções à consulta psicológica tem sido considerado uma dimensão-chave do processo de interacção entre psicólogo e cliente, e constitui, paralelamente às reacções dos profissionais, um mediador do impacto das intervenções (Spokane, 1991, 2004). Com este estudo pretende-se avaliar a qualidade da relação entre psicólogo e cliente através do sistema de reacções dos clientes de Hill (*Client Reactions System*, Hill, Spiegel & Tichenor, 1988), junto de um total de 70 clientes da intervenção vocacional (47 mulheres e 23 homens), com idades entre os 19 e os 42 anos ($M_{idade}=25,17$; $DP_{idade}=4,59$), a frequentar o Seminário de Gestão Pessoal de Carreira para estudantes de graduação (GPC-A, N=36), e o Seminário de Gestão Pessoal de Carreira para bolseiros de investigação (GPC-B, N=34). A análise de resultados nos dois grupos sugere um aumento das reacções positivas com relevância estatística, e uma diminuição das reacções negativas à relação de ajuda.

Palavras-chave: Avaliação; Processo terapêutico; Aliança terapêutica

PARTICIPANTES, MEDIDAS E PROCEDIMENTOS

Participantes

AMOSTRA	N	SEXO		IDADE		
		Homens (%)	Mulheres (%)	Média (DP)	Min-Max	
Grupo GPC A	36	12 (33.33%)	24 (66.67%)	22.89 (3.75)	19-40	
Grupo GPC B	34	11 (32.35%)	23 (67.65%)	27.59 (4.17)	22-42	
Total	70	23 (32.86%)	47 (67.14%)	25.17 (4.59)	19-42	

Tabela 1. Dados sócio-demográficos

Procedimentos e Análise

O seminário Gestão Pessoal de Carreira, nas suas versões (A e B, neste caso) é um programa especializado concebido por profissionais da Psicologia Vocacional destinado a motivar os estudantes a investirem na gestão pessoal da sua carreira. Destina-se a apoiar os alunos no reconhecimento e resolução precoces de dificuldades nos processos de decisão relacionados com a sua formação e vida de trabalho e, ainda, na exploração de informação e no ensaio de atitudes e comportamentos necessários para levar à prática os seus sonhos e planos de carreira. Cria oportunidades aos estudantes, para aumentarem, a compreensão da sua história e personalidade de trabalho, a capacidade de planeamento e de decisão pessoal sobre a carreira, o conhecimento das oportunidades de formação avançada e de trabalho e emprego, em domínios de actividade preferidos.

A versão A destina-se a grupos de 8 a 10 estudantes do primeiro e segundo ciclos de formação, compreendendo um total de 9 sessões semanais de 120 minutos cada, enquanto que a versão B se destina a grupos de 4 a 7 estudantes do terceiro ciclo de formação, num total de 6 sessões semanais, igualmente de 120 minutos.

As análises estatísticas foram realizadas através do SPSS (Statistical Program for Social Sciences, versão 16.0) para Windows.

Medidas

O instrumento utilizado para caracterizar a relação terapêutica, na perspectiva do cliente, foi o *Client Reactions System* (CRS, Hill, Helms, Spiegel, & Tichenor, 1988; Taveira, Oliveira, & Gomes, 2004), que consiste na listagem de um conjunto de reacções que o cliente deverá assinalar e que, em seu entender, caracterizam a relação terapêutica estabelecida com o psicólogo. A grelha é constituída por 21 reacções, sendo que 14 são positivas e 7 negativas, tal como se poderá verificar pela tabela abaixo (Tabela 2). É esperado que as reacções positivas aumentem à medida que a relação terapêutica se vai solidificando. O inverso é esperado relativamente às reacções negativas.

RESULTADOS

REACÇÕES DO CLIENTE	DESCRIÇÃO DA REACÇÃO
1. Compreensão	Senti que o psicólogo/a realmente me compreendeu e percebi-o que eu disse e o que se passa comigo.
2. Apoio	Senti-me reconhecido/a, tranquilo/a, apreciado/a, seguro/a e apoiado/a. Senti que o psicólogo/a estava do meu lado e comecei a confiar, gostar, respeitar e a admirá-lo mais. Isto pode ter levado a uma mudança tal na relação com o meu psicólogo/a que sinto que resolvemos um problema entre nós.
3. Confiança	Senti-me de tal maneira seguro/a, encorajado/a, optimista, forte e satisfeito/a, que acreditei que podia mudar.
4. Bem-estar	Senti-me menos deprimido/a, ansioso/a, culpado/a, aborrecido/a, e penso que os sentimentos de desconforto e dor diminuiram.
5. Pensamentos/comportamentos negativos	Senti que me tornei mais consciente dos meus pensamentos e comportamentos negativos e das consequências que estes provocam em mim e nos outros.
6. Auto-conceito	Adquiri estratégias de auto-conhecimento e de relacionamento entre as coisas, que me permitiram compreender melhor a forma como me comporto e sinto, o que me levou a melhorar o meu auto-conceito.
7. Clareza	Consegui concentrar-me naquilo que queria de facto dizer, nos aspectos que preciso de alterar na minha vida, nos meus objectivos e naquilo que queria trabalhar no processo terapêutico.
8. Reconhecimento de sentimentos	Senti uma agradável consciencialização dos sentimentos que melhor exprimem as minhas emoções
9. Responsabilidade	Admiti responsabilidade por certos acontecimentos e deixei de me culpabilizar por outros.
10. Envolvimento	Ultrapassei um obstáculo e senti que estava mais livre e envolvido/a no processo terapêutico.
11. Alteração de perspectivas	Consegui alcançar novas formas de ver uma pessoa ou situação ou até mesmo o mundo. Compreendi porque é que as pessoas ou coisas são tal como são.
12. Educação	Adquiri conhecimentos e informação importantes que não adquiria.
13. Alteração de comportamentos	Apreendi estratégias muito específicas para lidar com situações e problemas particulares. Resolvi um problema, fiz uma escolha, tomei uma decisão ou decidi correr um risco.
14. Mudança	Senti-me forçado/a a questionar-me e a olhar para certos resultados de um outro modo.
15. Medo	Senti-me confuso/a, receoso/a, ou com dificuldade em reconhecer ter algum problema. Senti que o meu psicólogo/a era muito impulsivo/a ou não aprovou o que eu disse ou talvez não tenha gostado de mim.
16. Agravamento da situação	Senti-me menos confiante, mais doente, fora de controlo, incompetente. Por vezes o meu psicólogo/a ignora-me, critica-me, magoa-me, despreza-me, ou trata-me como um fracasso/a e desapareceu/a. Senti um certo ciúme ou competição com o meu psicólogo.
17. Bloqueio	Senti-me bloqueado/a, impaciente e aborrecido/a. Não sabia o que fazer ou mesmo como sair da situação. Senti-me insatisfeito/a com o processo terapêutico ou com o facto de ter de fazer sempre o mesmo.
18. Desorientação	Senti-me aborrecido/a porque o psicólogo/a não me forneceu uma pista de acção ou uma orientação sobre o que devo fazer.
19. Confusão	Não sei como me senti ou talvez me tenha sentido des centrado/a daquilo que queria dizer.
20. Incompreensão	Senti que o meu psicólogo/a não compreendeu o que lhe tentava dizer e fez juízos de valor errados acerca de mim.
21. Falta de reacção	Não tive qualquer reacção particular. Senti que o psicólogo/a teve comigo uma conversa de tipo social e foi pouco claro/a.

Quadro 2. Sistema de reacções à consulta psicológica vocacional de Hill e col. (1988)

REACÇÕES DO CLIENTE	GPC A (N=36)			GPC B (N=34)		
	Sessão 2 Frequência (%)	Sessão 8 Frequência (%)	Cochran'Q (I)	Sessão 2 Frequência (%)	Sessão 5 Frequência (%)	Cochran'Q (I)
1. Compreensão (+)	36 (100%)	30 (83.3%)	6* a)	30 (88.2%)	28 (82.4%)	.667 a)
2. Apoio (+)	32 (88.9%)	28 (77.8%)	2.67 b)	18 (52.9%)	23 (67.6%)	1.923 a)
3. Confiança (+)	27 (75%)	28 (77.8%)	.111 b)	15 (44.1%)	23 (67.6%)	4.571* a)
4. Bem-estar (+)	21 (58.3%)	19 (52.8%)	.333 b)	15 (44.1%)	10 (29.4%)	1.923 b)
5. Pensamentos/comportamentos negativos (+)	17 (47.2%)	19 (52.8%)	.400 b)	10 (29.4%)	15 (44.1%)	3.571 b)
6. Auto-conceito (+)	27 (75%)	28 (77.8%)	.111 b)	23 (67.6%)	25 (73.5%)	.5 a)
7. Clareza (+)	21 (58.3%)	27 (75%)	2.571 a)	19 (55.9%)	24 (70.6%)	1.471 b)
8. Reconhecimento de sentimentos (+)	19 (52.8%)	17 (47.2%)	.333 b)	12 (35.3%)	8 (23.5%)	2 b)
9. Responsabilidade (+)	16 (44.4%)	19 (52.8%)	.818 b)	5 (14.7%)	5 (14.7%)	.000 b)
10. Envolvimento (+)	12 (33.3%)	18 (50%)	2.25 b)	9 (26.5%)	5 (14.7%)	2.667 b)
11. Alteração de perspectivas (+)	15 (41.7%)	18 (50%)	.474 a)	9 (26.5%)	9 (26.5%)	.000 b)
12. Educação (+)	17 (47.2%)	20 (55.6%)	1 b)	18 (52.9%)	22 (64.7%)	1.333 a)
13. Alteração de comportamentos (+)	10 (27.8%)	17 (47.2%)	3.769 b)	6 (17.6%)	12 (35.3%)	2.571 b)
14. Mudança (+)	17 (47.2%)	13 (36.1%)	1.6 b)	14 (41.2%)	15 (44.1%)	.091 b)
15. Medo (-)	1 (2.8%)	0	1 b)	0	0	
16. Agravamento da situação (-)	0	0		0	0	
17. Bloqueio (-)	0	0		0	1 (2.9%)	1 b)
18. Desorientação (-)	0	0		0	0	
19. Confusão (-)	2 (5.6%)	0		1 (2.9%)	1 (2.9%)	.000 b)
20. Incompreensão (-)	0	0		0	0	
21. Falta de reacção (-)	0	0		1 (2.9%)	0	1 b)

a) O valor 1 é considerado sucesso

b) O valor 0 é considerado sucesso

p<.05

Quadro 3. Tabela de frequências da avaliação inicial e final

A análise da tabela 3 permite-nos concluir que as reacções mais assinaladas pelos clientes nos dois momentos de avaliação, e para ambos os grupos, são a compreensão; o apoio; a confiança; o auto-conceito e a clareza, sendo todas estas reacções de teor positivo. As reacções negativas, raramente assinaladas, não têm expressão superior a 11.6%. Nas reacções positivas, à excepção da Compreensão, do Bem-estar e do Reconhecimento de sentimentos para ambos os grupos, do Apoio para o grupo do GPC A, e do Envolvimento para o GPC B, todas as outras reacções melhoraram de um primeiro momento para um segundo momento de avaliação (módulo inicial e final). Isto significa que aumentaram nos clientes os sentimentos de reconhecimento, tranquilidade, apreço, segurança, auto-conhecimento e conhecimento de informação e estratégias relacionadas com a resolução concreta do problema ou problemas em mãos, entre outros aspectos. As reacções negativas, como já referido, representam uma expressão reduzida no conjunto das reacções assinaladas. Quando é, num segundo momento, assinalada uma reacção negativa, contrariamente ao primeiro momento, esta refere-se a um bloqueio e a uma confusão que, dado o teor do seminário em questão poderá estar mais relacionado com uma reacção interior ou pessoal do cliente do que com a relação concreta com o psicólogo. Também se constata que as mudanças ocorridas nas reacções dos clientes, entre os módulos inicial e final, apenas se revelam estatisticamente significativas na reacção Compreensão (p=.014) para o grupo do GPC A, e na reacção Confiança (p=.03) para o grupo do GPC B. Estes resultados, desenvolvidos na senda de outros neste domínio (c.f. Taveira e col., 2005), permitem-nos concluir que existe qualidade no processo de ajuda efectuado pelos quatro técnicos envolvidos na aplicação do seminário GPC, com formação especializada e específica no domínio.

I Mostra de Trabalhos de Doutoramento EPsi

Braga, Portugal
9 Outubro 2009

Bibliografia:

- Faria, L. (2008). *A eficácia da consulta psicológica vocacional de jovens: estudo do impacto da uma intervenção*. Tese de doutoramento. Braga: Universidade do Minho.
- Lalande, V., Hiebert, B., Magnusson, K., Bezanson, L., & Borgen, B. (2006). Measuring the impact of career services: current and desired practices. National Consultation on Career Development (NATCOM).
- Luzzo, D. A. (2000). *Career counseling of college students: an empirical guide to the strategies that work*. Washington DC: American Psychology Association.
- Königstedt, M. (2007). *Educação e carreira: estudo de avaliação da eficácia de uma intervenção psicológica*. Tese de mestrado. Braga: Universidade do Minho.
- Spokane, A. R. (1991). *Career intervention*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Spokane, A. R. (2004). A avaliação das intervenções de carreira. In L.M. Leitão (Coord.), *Avaliação psicológica em orientação escolar e profissional* (pp.455-473). Coimbra: Quarteto.
- Whiston, S. C. & Sexton, T. L. (1996). A review of school counseling outcome research: implications for practice. *Journal of Counseling & Development*, 76, 412-426.

¹Bolsista da FCT - SFRH/BD/36433/2007